

# TuPassi, e la fila allo sportello non c'è più

Successo del portale web che gestisce l'accoglienza: «Saremo la più grande sala d'attesa digitale»

**Andrea Frollà**

**D**iventare la sala d'attesa digitale più grande del mondo, sviluppando nuove feature e portando all'estero l'esperienza finora accumulata in Italia. L'obiettivo della startup innovativa Miropass è ambizioso, ma i risultati ottenuti dalla soluzione TuPassi a poco meno di 5 anni dalla costituzione della società fanno ben sperare. Si tratta di un sistema intelligente per la gestione di servizi di prenotazione e accoglienza, che promette di eliminare le code agli sportelli sostituendo completamente il tradizionale numero progressivo con un appuntamento. L'addio al numeretto cartaceo si traduce concretamente in un portale web based e multicanale che gestisce le file. Nessuna confusione tra chi prenota online e chi lo fa sul posto tramite totem, perché la soluzione monitora e aggiorna in tempo reale entrambi i canali di prenotazione.

«Abbiamo basato il nostro sistema sulla puntualità, partendo dall'assunto che la puntualità non esiste e non è importante. Sembra assurdo, ma è così - spiega Giovanni Fontana, ceo e socio fondatore di Miropass -. Così abbiamo creato un sistema di agende e gestione dell'accoglienza, che consente al cittadino di prendere l'appuntamento in modo rapido e alla struttura di erogare il servizio e pilotare il flusso dei clienti in modo efficiente». TuPassi permette infatti all'utente di vedere da portale o da totem fisico piazzato nella struttura gli slot orari disponibili, per la giornata in corso e per quelli successivi. E si può prenotare sia per il giorno stesso

sia per quelli dopo. Opera direttamente in cloud, è multimediale e multicanale in quanto accessibile tramite totem, kiosk, app, sito web, call center, sms, e-mail e monitor di sala. C'è poi il check-in degli utenti, che aiuta TuPassi a pianificare lo svolgimento dei servizi in funzione della capacità d'accoglienza e tramite sofisticati algoritmi. Vengono così gestite da un solo cervello sia le persone che arrivano in anticipo sia quelle che arrivano in ritardo. «L'operatore non perde tempo, chi entra prima è contento e chi è in ritardo viene servito appena arriva», sottolinea Fontana. Oltre al carattere nativamente digitale, la piattaforma punta con decisione anche sul fatto di essere customizzabile e perfettamente integrabile con i sistemi di prenotazione preesistenti.

La fluidità del sistema ha già convinto diverse amministrazioni pubbliche, tra cui i Comuni di Roma e Pavia e alcune Ausl toscane, e i numeri raggiunti dai test del 2014 a oggi sono di tutto rispetto: oltre 200mila utenti registrati e circa 6 milioni di ticket emessi.

Tra i clienti nuovi entranti ci sono una grossa compagnia che conta 20mila punti in Italia e l'ospedale San Giovanni di Roma, dove nelle prossime settimane 10 totem consentiranno di effettuare la prenotazione e il relativo pagamento. Ma i progetti di TuPassi sono solo agli albori visto che nei piani del team, che conta oggi 8 persone, ci sono diversi obiettivi ambiziosi. Una delle prossime sfide è il lancio delle agende individuali, che consenta tramite TuPassi e con pochi euro al mese a un veterinario,

un libraio, un parrucchiere o qualsiasi altro negoziante di avere la propria piattaforma digitale di gestione degli appuntamenti.

Un processo che nasconde la più alta ambizione di tutto il progetto: diventare un motore di ricerca e prenotazione di qualsiasi prestazione, basato su una vastissima rete di esercizi commerciali e sull'omnicanalità della customer experience. «Vogliamo che il nostro motore di ricerca possa diventare la più grande sala d'attesa al mondo. Recarmi in Comune, farmi visitare dal medico di famiglia o andare a Gardaland: non avere decine di app ma fare tutto tramite un unico portale è senza dubbio una svolta».

In cantiere ci sono anche servizi collaterali, come lo scambio documenti e soluzioni di pagamento, che facciano di TuPassi un sistema in grado di conquistare la quotidianità degli utenti.

Proprio la scalabilità del sistema e la facilità di applicazione a contesti diversi è ciò che ha convinto Fontana a puntare anche sull'estero. «Abbiamo appena chiuso un'operazione di crowdfunding con Equinvest per l'internazionalizzazione del sistema e stiamo per ultimare la versione multilingua dell'intera soluzione, dal back office ai totem, dal portale web all'app», sottolinea il ceo descrivendo i piani export della società.

E dopo aver chiuso un accordo con una catena di ospedali in India, dove TuPassi sbarcherà a febbraio, Miropass vuole accelerare. La caccia ai partner per la distribuzione è già aperta. ■



**Giovanni Fontana**  
Ceo e socio fondatore di Miropass

► *Fra i clienti, i Comuni di Roma e Pavia, alcune Ausl e l'ospedale San Giovanni della Capitale*

